	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Atención de Quejas y/o Sugerencias	Código: SNEST-CA-PO-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Revisión: 4
		Página 1 de 5

1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas y/o Sugerencias de los Alumnos y Parte Interesada; para elevar la Calidad del Servicio Educativo de los ITD's, fomentando los valores del SNEST.

2. Alcance

Aplica para los Institutos Tecnológicos Descentralizados, participantes en la certificación por multisitios.

3. Políticas de operación.

3.1 La Queja y/o Sugerencia deberá ser por escrito utilizando para ello el formato SNEST-CA-PO-001-01.

3.2 El Buzón de Quejas y/o Sugerencias será abierto por un Comité.

3.3 Se debe integrar el Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias que estará formado por; el RD del Instituto Tecnológico quien será el Coordinador, un representante del personal no docente, un representante del personal docente y un representante de los alumnos designado por el Director del Instituto Tecnológico y levantar el acta correspondiente que muestre evidencia.

3.4 El buzón debe ser abierto con una periodicidad de 15 días por el RD y en presencia de por lo menos un representante del Comité, debiendo difundir el calendario de aperturas del buzón autorizado semestralmente por el Comité de Innovación y Calidad del Instituto Tecnológico.

3.5 Los Registros de las Quejas y/o Sugerencias deben ser depositados en un sobre anotando la fecha, el número de Registros encontrados. Se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar las Quejas y/o Sugerencias.

3.6 El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto nuevamente ante el pleno del Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias.

3.7 La reunión del Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias para llevar a cabo la revisión debe asentarse en un acta que muestre evidencia de la atención y seguimiento de las Quejas y/o Sugerencias.

3.8 El RD es el responsable de abrir el sobre e informar al resto del Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias sobre la Queja y/o Sugerencia, asegurándose de mantener el anonimato de la persona que interpone la Queja, omitiendo la información personal una vez que las Quejas y/o Sugerencias sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía memorando y anexando la parte inferior del formato después de registrar el folio y separar esta parte del formato.

3.9 La respuesta al Quejoso no debe exceder a los 5 días hábiles una vez que se determina la acción a implementar por el área responsable.

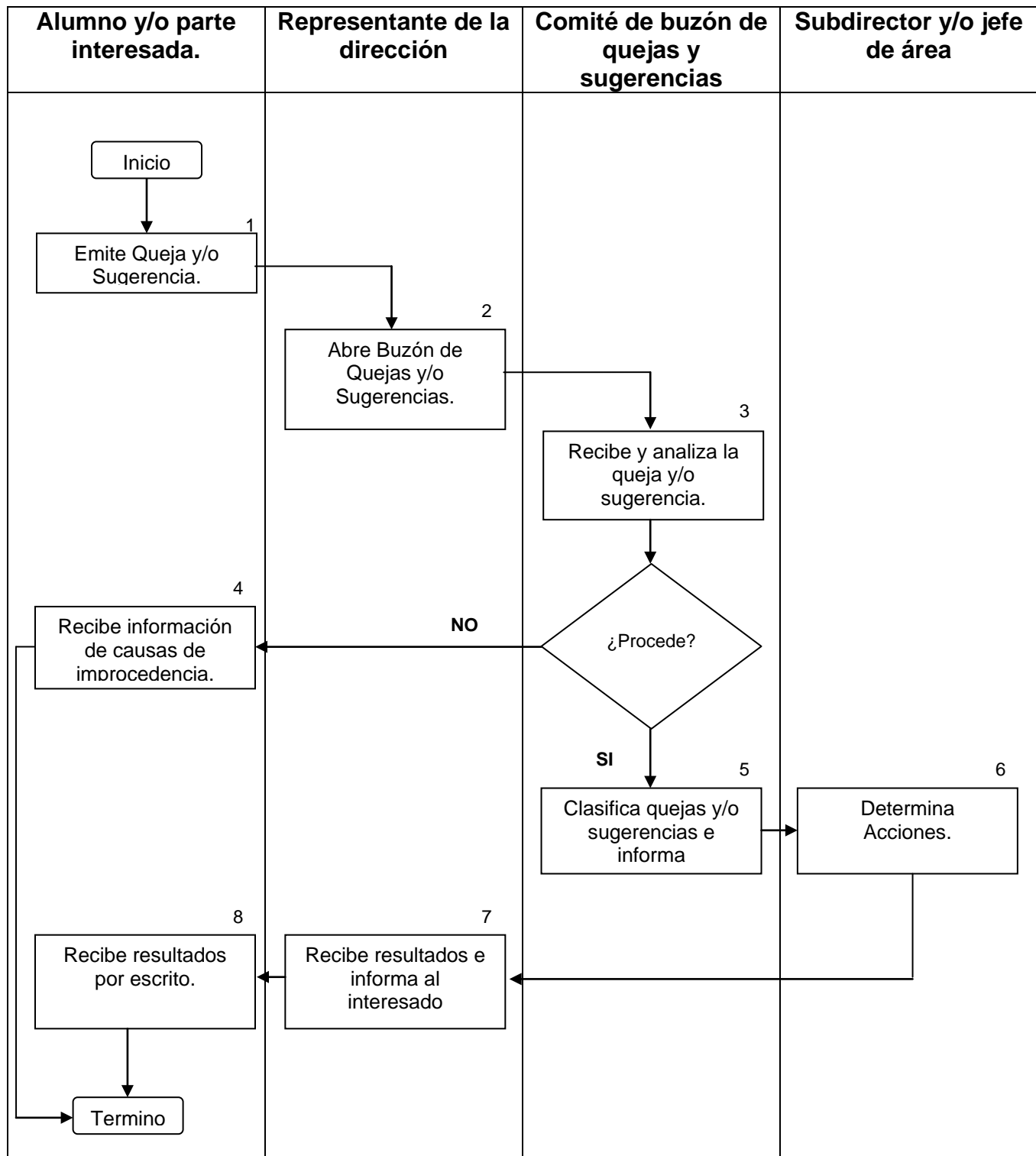
3.10 Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y el RD deberá de alimentar el Formato Electrónico de Quejas y/o Sugerencias previa Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve de entrada para ésta.


CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Comité Nacional de Innovación y Calidad	Lic. Victoria Trejo Zuñiga RD de calidad ITD's de Multisitios	M.C. Erasmo Martínez Rodríguez Director de Institutos Tecnológicos Descentralizados
Firma: 30 de enero de 2009	Firma: 30 de enero de 2009	Firma: 30 de enero de 2009

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Atención de Quejas y/o Sugerencias	Código: SNEST-CA-PO-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Revisión: 4
		Página 2 de 5

4. Diagrama del procedimiento




	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Atención de Quejas y/o Sugerencias	Código: SNEST-CA-PO-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Revisión: 4
		Página 3 de 5

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Emite Queja y/o sugerencia.	Cuando considere que sus requisitos no se están cumpliendo el Alumno o Parte Interesada emite su Queja y/o sugerencia en caso de que considere que contribuye a la mejora de la calidad del Servicio Educativo. Requisita formato para Quejas y/o Sugerencias SNESTCA-PO-001-01	Alumno y/o Parte Interesada.
2. Abre Buzón de Quejas y/o Sugerencias.	Abre el Buzón de Quejas y/o Sugerencias en presencia de cuando menos un representante del Comité. Las Quejas y/o Sugerencias deben depositarse en un sobre al cual se le anota la fecha y el número de registros encontrados y se firma de conformidad por quienes intervinieron en el acto. El Sobre se cierra y se sella con cinta adhesiva para que se abra en presencia del Comité.	RD.
3. Recibe y Analiza la Queja y/o Sugerencia.	En reunión del Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias, el RD abre el sobre de las Quejas y/o Sugerencias emitidas por los Alumnos y/o Parte Interesada. El RD informa a los miembros del Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias acerca de las Quejas y/o Sugerencias omitiendo la información del quejoso procurando mantener el anonimato de este. El Comité Analiza las Quejas y/o Sugerencias y determina: SI procede pasa a la etapa 5. NO procede informa al Alumno y/o Parte Interesada las causas de improcedencia. NOTA 1: Los criterios para considerar si la queja/sugerencia procede o no, esta en función del cumplimiento del contrato con el alumno, en cuanto a los compromisos de la Institución y lo relacionado a la proporción del Servicio Educativo. NOTA 2: Sólo se analizaran quejas que estén debidamente identificadas.	Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias
4. Recibe y Analiza la Queja y/o Sugerencia.	Recibe Información por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja y/o Sugerencia y Termina.	Alumno y/o Parte Interesada.
5. Clasifica Quejas y/o Sugerencias e Informa.	Clasifica las Quejas y/o Sugerencias y registra el folio correspondiente. Separa la parte inferior del formato SNEST-CA-PO-001-01, y se envía al subdirector y/o jefe del área correspondiente.	Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias
6. Determina	Recibe las Quejas y/o Sugerencias que son de su	Subdirector y/o Jefe

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Atención de Quejas y/o Sugerencias	Código: SNEST-CA-PO-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Revisión: 4
		Página 4 de 5

Acciones	competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. Aplica procedimiento del SGC para requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones SNEST-CA-PG-005 y Requisiciones de Acciones Preventivas SNESTCA-PG-06. Informa al RD acerca de las acciones para solucionar o atender la Queja y/o Sugerencia.	de Área.
7. Recibe Resultados e Informa al Interesado.	Recibe Resultados de la atención a la Queja y/o Sugerencia e informa por escrito al Interesado. NOTA: El único que conoce la identidad del quejoso es el RD por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito.	RD.
8. Recibe Resultados por Escrito.	Recibe Resultados por Escrito acerca de la solución a su Queja y/o atención a su Sugerencia. Término.	Alumno y/o Parte Interesada.


6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad.
Norma ISO 9001:2008.
Ley de Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas
Procedimiento del SGC para Acciones Preventivas.
Contrato con el alumno

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para Quejas y/o Sugerencias.	1 año	Jefe y/o Subdirector de Área y RD.	SNEST-CA-PO-001-01
Requisición de Acciones Correctivas	1 año	Jefe y/o Subdirector de Área	SNEST-CA-PG-005-01
Requisición de Acciones Preventivas	1 año	Jefe y/o Subdirector de Área	SNEST-CA-PG-006-01

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Atención de Quejas y/o Sugerencias	Código: SNEST-CA-PO-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Revisión: 4
		Página 5 de 5

8. Glosario

Mejora de la Calidad: Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Parte Interesada: Persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de la ORGANIZACIÓN.

Queja: Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca del Servicio Educativo.

Solución: Resolver el problema

Sugerencia: propuesta de mejora realizada por el Cliente o parte Interesada.

9. Anexos

9.1. Formato para Quejas y/o Sugerencias.

SNEST-CA-PO-001-01

10. Cambios de esta versión

Número de revisión.	Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
4	30 de enero de 2009	Actualización a la Norma ISO 9001:2008
3	30 de noviembre de 2007	Revisión general del SGC y adecuación a las particularidades de los ITD's.
2	22 de marzo de 2007	Se modifica el Logo y código Se cambia el concepto de ORGANIZACIÓN por Institutos Tecnológicos y Centros. Se identifica al Comité como Comité de Quejas y/o Sugerencias.
1	16 de junio de 2005	Se modificó el código del Procedimiento Se modificó el propósito del procedimiento, se modifican y agregan políticas de operación. Se cambia el diagrama y descripción del procedimiento. En los anexos se elimina el formato de envío de Quejas y/o Sugerencias, se agrega al glosario el concepto de Mejora de Calidad.
0	10 de octubre de 2004	Se elabora el procedimiento